

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2021-060 I (prof. mr. M.L. Hendrikse, voorzitter en mr. K.S. Smits, secretaris)**

Klacht ontvangen op	: 23 december 2020
Ingediend door	: De consument
Tegen	: ASR Schadeverzekering N.V., gevestigd te Utrecht, verder te noemen de verzekeraar
Datum uitspraak	: 30 juni 2021
Aard uitspraak	: Bindend advies
Uitkomst	: Vordering afgewezen
Bijlage	: Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden

### **Samenvatting**

Reisverzekering. Corona. De consument heeft een beroep gedaan op zijn reisverzekering omdat hij vanwege de coronamaatregelen in Marokko zijn caravanreis in Marokko voortijdig heeft afgebroken en naar Nederland is teruggevlogen. De consument is op een later moment teruggekeerd naar Marokko om zijn auto en caravan op te halen. De verzekeraar heeft uitkering geweigerd omdat de gebeurtenis niet gedekt is onder de voorwaarden. De commissie oordeelt dat de verzekeraar de claim van de consument heeft mogen afwijzen omdat de kosten niet het gevolg zijn van een gedekte gebeurtenis. Couulance is rechtens niet afdwingbaar. De commissie wijst de vordering van de consument af.

### **I. De procedure**

- 1.1 De commissie beslist op basis van haar reglement en op basis van de door partijen aan Kifid ingestuurde documenten inclusief bijlagen. Het gaat om: 1) het klachtformulier van de consument; 2) de aanvullende stukken van de consument; 3) het verweerschrift van de verzekeraar; 4) de repliek van de consument en 5) de dupliek van de verzekeraar.
- 1.2 De commissie is van oordeel dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak wordt daarom op grond van de stukken beslist.
- 1.3 De consument en de verzekeraar hebben gekozen voor een bindend advies. Dit betekent dat partijen elkaar aan de uitspraak kunnen houden.

### **2. Het geschil**

*Wat is er gebeurd?*

- 2.1 De consument heeft bij de verzekeraar een doorlopende reisverzekering (hierna: de verzekering). Op de verzekering zijn de voorwaarden 'VP DR EVM 014-01 2019-01' van toepassing (hierna: de voorwaarden).

- 2.2 Op 9 februari 2020 zijn de consument en zijn partner met de auto en caravan naar Marokko vertrokken voor een geboekte groeps rondreis tot en met 19 maart 2020.
- 2.3 Op 16 maart 2020 is de noodtoestand afgekondigd in Marokko, waarna de consument en zijn partner in quarantaine moesten op de camping waar zij verbleven.
- 2.4 Op 19 maart 2020 zijn de consument en zijn partner teruggevoerd naar Nederland. De auto en de caravan hebben zij bij de campingeigenaar moeten stallen.
- 2.5 In oktober 2020 heeft de consument zijn auto en caravan kunnen ophalen in Marokko. De consument heeft door de repatriëring, de stalling van de auto en caravan en het ophalen van de auto en caravan extra kosten gemaakt.
- 2.6 Na terugkomst in Nederland heeft de consument een beroep gedaan op zijn doorlopende reisverzekering bij de verzekeraar om zijn extra kosten vergoed te krijgen. De verzekeraar heeft het verzoek van de consument afgewezen.

*De klacht en vordering*

- 2.7 De consument vordert een vergoeding van € 3.303,-, bestaande uit de extra onvoorziene kosten die hij heeft gemaakt.
- 2.8 De consument voert aan dat hij extra onvoorziene kosten heeft moeten maken tijdens en na zijn reis in Marokko, omdat hij en zijn partner in quarantaine moesten op de camping nadat de Marokkaanse regering coronamaatregelen had getroffen. De consument en zijn partner hebben een spoed terugvlucht naar Nederland moeten nemen, hebben hun caravan en auto moeten stallen in Marokko en pas maanden later kunnen ophalen. De verzekering biedt dekking voor extra onvoorziene kosten en de verzekeraar moet daarom de schade van de consument vergoeden. Dat deze schadegebeurtenis niet in de verzekeringsvoorwaarden staat vermeld kan geen beletsel zijn, omdat verzekeraars tot nu toe (überhaupt) onkundig waren van een pandemie als door het coronavirus veroorzaakt. Daarnaast hebben de medereizigers van de consument, al dan niet uit coulance, ook de extra kosten vergoed gekregen van hun reisverzekeraars.

*Het verweer*

- 2.9 De verzekeraar heeft verweer gevoerd tegen de stellingen van de consument. Voor zover relevant zal de commissie bij de beoordeling daarop ingaan.

### 3. De beoordeling

De commissie ziet zich gesteld voor de vraag of de verzekeraar vergoeding van de extra kosten van de consument heeft mogen weigeren.

#### *De afspraken tussen partijen – de voorwaarden*

- 3.1 Voor de beoordeling dient als uitgangspunt te worden genomen wat in de verzekeringsvoorwaarden staat. Daarin is vastgelegd wat partijen met elkaar hebben afgesproken. Het staat de verzekeraar in principe vrij om de grenzen te bepalen waarbinnen hij bereid is dekking te verlenen.<sup>1</sup>
- 3.2 Voor deze situatie is artikel 2.3 van de voorwaarden van belang. Hierin is opgenomen dat de verzekering dekking biedt voor de extra onvoorziene kosten die een verzekerde moet maken, als er iets misgaat op reis. Artikel 2.3.1 bepaalt bij welke schadegebeurtenissen extra onvoorziene kosten zijn gedekt en bevat hiertoe een *limitatieve* lijst met de verzekerde gebeurtenissen. Artikel 2.3.3 bepaalt vervolgens welke kosten worden vergoed.
- 3.3 De commissie overweegt dat het bepaalde in artikel 2.3 van de voorwaarden in onderlinge samenhang moet worden gelezen met de bepalingen die daarop volgen. Dit is de systematiek van de voorwaarden. De verzekering biedt alleen dekking voor schade in het geval sprake is van een verzekerde schade en wanneer sprake is van een gebeurtenis waarbij de schade gedekt is.<sup>2</sup> Uit de bovenstaande artikelen van de voorwaarden volgt naar het oordeel van de commissie duidelijk waarvoor wel en waarvoor geen dekking bestaat.
- 3.4 De consument heeft extra onvoorziene kosten gemaakt omdat hij vanwege de coronamaatregelen in Marokko zijn reis heeft moeten afbreken, zijn caravan en auto heeft moeten stallen en deze later heeft moeten ophalen. Het moeten afbreken van een reis, stallen en ophalen van een auto en caravan in verband met een lockdown of door de overheid genomen maatregelen ter bestrijding van een pandemie staat niet genoemd als verzekerde gebeurtenis in artikel 2.3.1 van de voorwaarden. Dat betekent dat de schade van de consument niet onder de dekking van de verzekering valt.

#### *Medereizigers*

- 3.5 De commissie gaat niet mee in de stelling van de consument dat medereizigers hun extra kosten – al dan niet uit coulance – wel vergoed hebben gekregen van hun verzekeraars.

---

<sup>1</sup> Zie onder andere overweging 3.4.2 van het arrest van de Hoge Raad van 9 juni 2006, ECLI:NL:HR:2006:AV9435, te raadplegen op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

<sup>2</sup> Zie ook onder andere Geschillencommissie Kifid 30 april 2021, nr. 2021-0397 en Geschillencommissie Kifid 5 augustus 2020, nr. 2020-632.

De schade moet worden beoordeeld op basis van de tussen de consument en de verzekeraar gemaakte afspraken en geldende voorwaarden. Voorwaarden die op andere verzekeringen van toepassing zijn, kunnen hierin niet worden meegewogen. Daarnaast is een tegemoetkoming uit coulance niet juridisch verplicht. Coulance is daarom niet juridisch afdwingbaar.<sup>3</sup>

*Slotsom*

3.6 Het bovenstaande leidt tot het oordeel dat de verzekeraar vergoeding van de extra kosten van de consument heeft mogen weigeren. De slotsom is dat de klacht van de consument ongegrond is en zijn vordering zal worden afgewezen.

#### **4. De beslissing**

De commissie wijst de vordering af.

*Deze uitspraak is een bindend advies. Tegen deze uitspraak kunt u beroep instellen bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening als wordt voldaan aan de vereisten van artikel 2 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Voor het instellen van beroep geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Het reglement van de commissie van beroep en meer informatie over het instellen van beroep kunt u vinden op de website [www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid](http://www.kifid.nl/in-beroep-gaan-bij-kifid).*

*Binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen tot herstel van vergissingen in de uitspraak zoals schrijffouten, een verkeerde naam/datum of rekenfouten. De beslissing van de geschillencommissie in de uitspraak kan hiermee niet ter discussie worden gesteld. Binnen een maand na de verzenddatum van de uitspraak kunt u een schriftelijk verzoek indienen om de uitspraak aan te vullen als u vindt dat de geschillencommissie niet heeft beslist over alle onderdelen van uw vordering. Dit ziet niet op de situatie waarin u meent dat de geschillencommissie in haar uitspraak niet uitdrukkelijk al uw argumenten, ter onderbouwing van uw vordering, heeft behandeld. Meer informatie hierover staat in artikel 40 van het reglement van de geschillencommissie, te vinden op de website [www.kifid.nl/reglementen-en-statuten](http://www.kifid.nl/reglementen-en-statuten).*

---

<sup>3</sup> Geschillencommissie Kifid 4 augustus 2016, nr. 2016-350 en Geschillencommissie Kifid 30 april 2021, nr. 2021-0397

## **Bijlage - Relevante bepalingen uit de verzekeringsvoorwaarden (versie VP DR EVM 014-01 2019-01)**

Bijzondere Voorwaarden Reisverzekering

### **2.3 EXTRA ONVOORZIENE KOSTEN**

U bent verzekerd voor de extra onvoorziene kosten die u moet maken, als er iets misgaat op reis. Wij vergoeden deze alleen als u ze in overleg met en met goedkeuring van de a.s.r. of de Alarmcentrale heeft gemaakt.

#### **2.3.1 Wat is verzekerd?**

U bent verzekerd voor redelijke onvoorziene en noodzakelijke extra reis- en verblijfskosten die u moet maken als u eerder moet terugkeren naar uw woonplaats of tijdens uw reis ergens noodgedwongen langer verblijft. Maar alleen als u deze kosten moet maken als gevolg van:

- overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van uzelf of een medeverzekerde;
- overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van een reisgenoot. Maar alleen als de reisverzekering van die reisgenoot uw noodzakelijke extra reis- en verblijfskosten niet vergoedt;
- het bijwonen van een begrafenis of crematie in Nederland van een niet-meereizende huisgenoot of direct familielid;
- het uitvallen van uw waarnemer;
- overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van een niet-meereizende persoon die een direct familielid of waarnemer van u is;
- overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval van een familielid in de eerste of tweede graad van uw reisgenoot;
- extreme weersomstandigheden, een natuurramp of werkstaking waardoor uw terugreis onmogelijk is;
- materiële schade aan uw huis of bedrijf waardoor uw aanwezigheid thuis dringend noodzakelijk is.

De kosten voor redding, hulp of vervoer vanaf de skipiste zijn alleen verzekerd, als u de dekkingen Skiën en snowboarden en Geneeskundige kosten heeft meeverzekerd.

U bent ook verzekerd voor:

- redelijke reis- en verblijfskosten van één persoon die u noodzakelijke bijstand geeft, als u alleen reist en in het ziekenhuis wordt opgenomen. Deze persoon is dan ook verzekerd onder deze verzekering. In zeer ernstige situaties kan deze verzekering ook gelden voor twee personen. Denk bijvoorbeeld aan de overkomst van beide ouders, als het gaat om een ernstig ziek kind;
- redelijke reis- en verblijfskosten van één persoon die ondersteuning geeft, als u of een medeverzekerde in het buitenland overlijdt.

Deze persoon is dan ook verzekerd onder deze verzekering;

- de kosten die worden gemaakt, als u opgespoord of gered moet worden.

Overlijdt u of een medeverzekerde tijdens de reis in het buitenland? Dan vergoeden wij de vervoerskosten van het stoffelijk overschot naar Nederland. Ook als het overlijden veroorzaakt is door een niet-verzekerde gebeurtenis.

Bent u in overleg met de Alarmcentrale eerder teruggekeerd naar Nederland vanwege een verzekerde gebeurtenis? En kunt u binnen de oorspronkelijk geplande reisduur weer terugreizen naar uw bestemming? Dan vergoeden wij ook de redelijke kosten van uw terugreis. Het moet daarbij gaan om een resterend verblijf van minimaal zeven dagen.

### **2.3.3 Wat vergoeden we?**

Wij vergoeden het volledige bedrag voor:

- hulp voor personen;
- opsporing en het vervoer van het stoffelijk overschot, ook als deze het gevolg is van een niet-verzekerde gebeurtenis;
- vervoer van het stoffelijk overschot naar Nederland. Kiest u voor een begrafenis of crematie op uw vakantieadres? Dan vergoeden wij de reis- en verblijfskosten van huisgenoten en familieleden om daarbij aanwezig te zijn. Maar het maximumbedrag dat wij daarvoor vergoeden, is gelijk aan de kosten om het stoffelijk overschot naar Nederland te vervoeren;
- extra reis- en verblijfskosten in verband met een langer verblijf op uw vakantieadres door ernstige ziekte, overlijden of een ernstig ongeval;
- extra reis- en verblijfskosten in verband met een eerdere terugkeer naar uw woonplaats;
- extra reis- en verblijfskosten door extreme weersomstandigheden, een natuurramp of werkstaking waardoor u later terugreist dan gepland. Wij vergoeden deze kosten alleen als uw vervoerder of luchtvaartmaatschappij u geen alternatief biedt.